

Reconhecimento da Vulnerabilidade Linguística do Consumidor: Forma de Acesso à Justiça¹

Tadeu Luciano Siqueira Andrade*

Sumário

1. Introdução. 2. Princípios da Linguagem. 2.1. Linguagem: Bloqueio ou Acesso ao Direito? 3. O Código de Defesa do Consumidor no Brasil: Aspectos Histórico-Jurídicos. 3.1 O CDC no Ordenamento Jurídico Brasileiro. 4. A Vulnerabilidade no CDC: uma Inter-relação com a Isonomia e a Dignidade da Pessoa Humana. 4.1. A Dignidade da Pessoa Humana. 4.2. Vulnerabilidade: Chegando ao Ponto de Partida do CDC. 4.2.1. Espécies de Vulnerabilidade: Análise Doutrinária. 5. Considerações Finais.

Resumo

A linguagem jurídica em algumas situações funciona como um bloqueio para cidadão aos seus direitos. Por isso, este trabalho objetiva analisar a linguagem nas relações de consumo, pautadas pelo Código de Defesa do Consumidor, tendo como princípio mor a vulnerabilidade do consumidor. Considerando que, segundo a doutrina, há diferentes tipos de vulnerabilidade nas relações consumeristas definidas pelos doutrinadores, a pesquisa descreve as diversas espécies de vulnerabilidade, considerando, sobretudo, a vulnerabilidade linguística, investigando também se o desconhecimento de determinados termos técnico-jurídicos por parte do consumidor constitui uma vulnerabilidade linguística, implicando, portanto, a defesa de seus direitos como cidadão comum. Integramos na pesquisa os pressupostos teórico-metodológicos e os fundamentos de duas ciências: A linguística, que considera a linguagem vinculada a um contexto macro em que estão inter-relacionados os aspectos discursivo, semântico e pragmático da linguagem a partir dos usos em situações comunicativas distintas, e o Direito, por ser a ciência que se fundamenta na regulamentação das relações sociais, tendo o homem como destinatário final das normas.

Abstract

Legal language in some situations acts as a lock for their citizen rights. So, this paper aims to analyze the language in consumer relations, guided by the Code of Consumer

¹ Monografia (de Orientação de Trabalho de conclusão de curso).

* Coordenador do Curso de Direito da Universidade do Estado da Bahia, Professor da Universidade do Estado da Bahia área de Direito, Português Jurídico, Introdução ao Estudo do Direito, licenciado em Letras, mestre em Letras, bacharel em Direito, especialista em Português Jurídico, Gramática e Linguística, Direito Penal e Processual Penal.

Protection having as the chief principle the consumer's vulnerability. Since, according to the doctrine, there are different types of vulnerability in "consumeristas" relationships defined by scholars. The research describes various kinds of vulnerability, especially the linguistic one. It also investigates if the lack of certain technical and legal terms by the consumer constitutes a linguistic vulnerability, implicating therefore the defense of their rights as ordinary citizens. We integrate in research the theoretical and methodological assumptions and the foundations of two sciences: the linguistics that considers the language linked to a macro context in which are linked the discursive, semantic and pragmatic aspects of language from the usages in different communicative situations, and the Law, being the science that is based on the regulation of social relations with the man as the final recipient of the rules.

Palavras-chave

Vulnerabilidade, Princípio, Consumidor, Linguagem, Direito.

Keywords

Vulnerability, Principle, Consumer, Language, Law.

1. Introdução

Sabe-se que o Direito, como qualquer ciência, tem suas especificidades no que se refere à linguagem. Às vezes, o direito pleiteado por um cidadão comum, que desconhece a terminologia jurídica, seja no âmbito do Direito Material ou do Processual, torna-se de difícil compreensão, e o acesso à justiça, dessa forma, torna-se difícil, porque o acesso à justiça tem sua gênese no plano educacional, ou seja, o ponto inicial de chegar às portas do Judiciário está na possibilidade de conhecer os direitos e, quando violados, conhecer os mecanismos para exercê-los, porque o conhecimento dos direitos passa pela informação. Esse problema varia conforme a situação sociocultural do povo e do contexto em que está inserido. Um cidadão, desapercebido de conhecimento, normalmente desconhece os seus direitos, não sabe quando são violados e a forma como tutelá-los, mas dependendo do grau de complexidade do assunto em um conflito jurídico, o cidadão comum pode saber os direitos que tem e como tutelá-los no âmbito jurisdicional. O mundo jurídico está se tornando vez mais complexo, haja vista as transformações sociais, políticas econômicas e culturais. É inegável que, quanto maior o nível socioeducacional do cidadão, maior a possibilidade do conhecimento e defesa de seus direitos, seja com a contratação de um advogado, seja pelo próprio conhecimento. Nesse contexto, devem-se incluir os indigentes, os deserdados do mundo, os párias da sociedade, que vivem relegados ao esquecimento e à miséria absoluta, não sabem de onde vieram, onde estão e para onde vão, conforme expressa Paulo Cezar Pinheiro Carneiro, "não têm condições sequer de ser partes – os 'não partes' são pessoas absolutamente marginalizadas

da sociedade, porque não sabem nem mesmo os direitos de que dispõem ou de como exercê-los; constituem o grande contingente de nosso país". (CARNEIRO, 2000; p. 58).

Para se comprovar esse quadro, basta assistir a audiências nos Juizados de Defesa do Consumidor, aonde muitos cidadãos vão ao Judiciário, sem nem saber realmente o que dizer e como dizer. À guisa de exemplo, relembro cenas que presenciei cenas dessa natureza ainda no estágio supervisionado do Curso de Direito, quando vi um advogado dizer a um vendedor de picolé que cabia a ele ônus da prova. Em seguida, disse em latim: *Allegare nihil, et allegatum non probare paria sunt*, traduzindo para o português: *Alegar e não provar o alegado importa nada alegar.*

Dessa forma, o desconhecimento da informação está vinculado à condição socioeconômica do indivíduo e ainda a falta de compromisso *ético-profissional* do advogado, pois, conforme dispõe o Artigo 133, da Constituição Federal de 1988: *O advogado é indispensável à administração da justiça [...].*

Nesse contexto, constata-se que quanto menor o nível socioeconômico das pessoas, conseqüentemente mais baixo o seu status social e menor o nível de informação.

Diante do exposto, a temática elucidada neste artigo vincula-se ao acesso à Justiça como base para a construção de um Estado Democrático de Direito que consagrou a dignidade da pessoa humana como um dos princípios basilares que serve de alicerce para todos os demais princípios.

Considerando que o cidadão comum, por não conhecer determinados termos específicos do universo jurídico e ainda termos de outras ciências que podem também estar presentes nas relações de consumo, vislumbra, portanto, que, além das diversas vulnerabilidades elencadas pela doutrina consumeristas, apresenta um tipo de vulnerabilidade pouco ou não explorada no ordenamento jurídico brasileiro. Trata-se da vulnerabilidade linguística seja nas relações de consumo no que se refere a um bem ou a um serviço prestado, seja nas relações jurídicas que tem como escopo uma relação de consumo tutelada pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 ou apenas Código de Defesa do Consumidor (CDC). A problemática deste trabalho consiste na análise da vulnerabilidade linguística do consumidor, visando ao reconhecimento dessa vulnerabilidade nas relações de consumo, princípio maior do CDC, inserindo-a na Política Nacional de Relações de Consumo.

O termo *cidadão comum* será usado neste artigo com referência ao homem que não está inserido nas relações jurídico-processuais, desconhece os termos técnicos do léxico do Direito e os aspectos de que o Magistrado dispõe para prestar a tutela jurisdicional.

O problema da informação está associado ao princípio democrático, pois aquele que não está informado dos seus direitos não tem condições de exercê-los, ou seja, não está apto a desenvolver a cidadania e participar do processo democrático.

Assim, justifica-se a pertinência desse artigo para o mundo jurídico, considerando o Direito uma ciência da linguagem. Pretende-se ainda neste artigo uma correlação entre o Direito e a Linguística, com os pressupostos teórico-metodológicos da Jurislinguística,

união do Direito e da Linguística, desenvolvida nos últimos anos, apresenta uma estrutura binária: O estudo semântico das palavras e estruturas empregadas pelo Direito, haja vista os sentidos que esses enunciados apresentam no contexto jurídico e a ação do Direito sobre a linguagem como ação e interação. Nas relações consumeristas, a linguagem é imprescindível tanto no plano da interação como no conhecimento e defesa de seus direitos em se tratando do que está comprando ou contratando. Nesse contexto, há a interação de duas ciências importantes, a Linguística e o Direito. A primeira considerada como a ciência que estuda a linguagem humana em todos os seus aspectos; a segunda definida, entre diversos conceitos, como um sistema de normas de condutas criado e imposto pelas instituições, visando a regular as relações sociais. “O Direito surge com o homem, como expressão de um fenômeno social. Mas sua essência consiste em palavras sem palavras não é nada” (ROBLES, 2004, p. 48).

Este artigo tem como objetivo geral analisar, a partir da situação vivida pelo autor nas audiências do Juizado de Defesa do Consumidor da Cidade de Salvador (BA), a relação entre a linguagem e o Direito, tendo como base a interação das partes da relação processual, considerando a vulnerabilidade, princípio norteador do Direito do Consumidor Brasileiro.

Para alcançar o objetivo macro, delinearam-se três objetivos mais específicos: (i) descrever a situação jurídica, observando os princípios que adota o CDC; (ii) observar se os termos usados pelas partes na relação processual eram de fácil compreensão para a parte vulnerável; (iii) compreender o aspecto semântico dos termos vulnerabilidade e hipossuficiência na relação de consumo. Servirá como aporte teórico o método descritivo e dedutivo para a análise do problema, consubstanciado nos doutrinadores que tratam do direito consumerista. Trata-se, portanto, de uma pesquisa descritiva. Considerando que o problema de pesquisa é uma questão não resolvida, algo para o qual se vai buscar resposta(s), mediante a pesquisa, no decorrer do artigo, objetiva-se responder às perguntas: (i) Há realmente uma vulnerabilidade linguística na relação de consumo? (ii) O conhecimento do cidadão é a porta de entrada para o acesso à Justiça?

Pretende-se demonstrar que o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor nas relações de consumo é essencial à efetividade da política do CDC. O reconhecimento da vulnerabilidade pode proporcionar os desafios do direito do consumidor na sociedade moderna e auxilia no acesso à Justiça pela linguagem.

Por questões didáticas, o artigo é constituído de três seções. Na primeira seção, apresentar-se-ão os princípios da linguagem, argumentos que mostram a linguagem como forma de opressão e liberdade ao mesmo tempo. Ainda nesta seção, faremos incursões nos aspectos semântico-pragmáticos da linguagem jurídica. Na segunda, contextualizar-se-á sucintamente os aspectos histórico-jurídicos do CDC, as implicações dos termos técnicos na vida do cidadão comum e os desdobramentos da vulnerabilidade na doutrina brasileira. Na terceira, analisaremos o princípio da Vulnerabilidade, a âncora do *Código de Defesa do Consumidor* (CDC), com ênfase na vulnerabilidade linguística, e sua importância para as relações consumeristas. Em

seguida, apresentar-se-ão as conclusões afirmando se os objetivos foram ou não atingidos e as perguntas foram respondidas.

2. Princípios da Linguagem

O homem, ao se comunicar, transmite seus sentimentos e interage no contexto social onde se encontra por meio da linguagem. Dessa forma, a linguagem foi concebida no percurso da história da humanidade de diferentes formas, segundo Kock (2005), há três princípios que fundamentam o uso da linguagem:

- O princípio da apresentação: linguagem é “espelho” do mundo e do pensamento;
- O princípio de instrumento: a linguagem é “ferramenta” de comunicação;
- O princípio da forma “lugar” de ação ou interação.

A língua é um código, é o meio pelo qual a mensagem se expressa. A linguagem é uma atividade humana, por intermédio dela, o homem interage, expressa seus pensamentos e se comunica. É a linguagem como atividade e forma de ação. Sendo a linguagem o lugar de interação, possibilita aos membros de uma sociedade a prática de diversos tipos de atos, exige dos falantes noções e/ou comportamentos, influencia na argumentação entre outros aspectos.

Vivemos em uma sociedade plural. Por isso, a linguagem apresenta uma diversidade de usos a fim de se ajustar aos contextos discursivos diversos, levando-se em conta os falantes, a relação entre os fatos e as circunstâncias da enunciação. A condição *sine qua non*, para existir a comunicação e interação entre os falantes, é o entendimento da mensagem. Dessa forma, a linguagem não pode ser vista como um bloqueio às relações sociais, sobretudo, quando se trata de defesa de interesses e direitos.

2.1 Linguagem: Bloqueio ou Acesso ao Direito?

Em algumas circunstâncias, para o cidadão comum, a linguagem é um bloqueio de acesso à justiça. Os advogados, ao dirigirem-se à pessoa que está defendendo, falam como se estivessem em um Tribunal, dialogando com os doutores da Lei, Desembargadores, Ministros etc. Sabemos que a linguagem jurídica, como de qualquer ciência humana, tem suas peculiaridades que a definem como a linguagem de uma determinada profissão, mas essas peculiaridades devem ser mitigadas quando se trata da interação entre Operador do Direito e o cidadão comum:

A linguagem jurídica não pode, entretanto, ficar prisioneira de expressões arcaicas e rebuscadas, que apenas prejudicam a boa comunicação. Respeita-se a linguagem técnica, mas condena-se veemente a linguagem prolixa de muitos profissionais da área. Linguagem confusa e arcaica contribui para a morosidade da justiça. (PAIVA, 2005, p. 69).

Para Foucault (1996, p. 37), “ninguém entrará na ordem do discurso se não satisfazer a certas exigências ou se não for, de início, qualificado para fazê-lo (*sic*)”. Por isso, nem todos os contextos discursivos são acessíveis, seja pela estrutura linguística, incompreensível, seja pela própria estrutura jurídico-social.

Por ser o Direito um fenômeno sociocultural que se manifesta através da língua, seu processo de conceitualização não é uma atividade individual isolada. É fruto de uma construção afetada pelo uso da língua no contexto real de interação (cf. MACIEL, 2001, p. 45-53). Na verdade, são palavras e enunciados que lhe conferem a existência. As palavras do poder constituído manifestam o Direito. Quando, por exemplo, o juiz, em um processo, emprega a forma verbal imperativa, *cite-se*, reúne, em uma só palavra, três comandos: a determinação de que a Inicial contempla os requisitos formais e processuais; a existência de uma demanda contra alguém; chamamento desse alguém para compor a relação processual, oportunizando-lhe o direito de defesa e do contraditório.

Um texto pode ser compreendido por um leitor, mas, não ser por outro, devido às especificidades na forma ou no conteúdo. Por exemplo, se um advogado disser a um cidadão comum que um determinado produto apresenta um *vício aparente ou oculto*, certamente, esse cidadão não saberá que a palavra *vício*, na relação de consumo, significa aqueles defeitos que tornam o produto/serviço impróprios ou inaptos ao consumo destinado.

O vício aparente é o vício perceptível sem maior dificuldade de constatação, ou seja, o consumidor não encontra obstáculos para reconhecê-lo. Mas se deve analisar o grau de conhecimento do consumidor. Já o vício oculto é aquele que não apresenta facilidade de constatação. Outro exemplo no aspecto da linguagem jurídica: na audiência, o operador do Direito disser ao consumidor que seu direito foi vencido pela decadência ou prescrição.

Para o cidadão comum, segundo o léxico comum, a *decadência* é o ato de decair; fim; declínio, enfraquecimento, abatimento, empobrecimento, a prescrição é ato de normatizar, prescrever, determinar.

Na ciência jurídica, ambos os institutos têm como fundamento a desídia no lapso temporal, pertencem ao mesmo campo semântico, mas apresentam sentidos e implicações diversas na seara do Direito.

A Decadência refere-se ao direito. Este caduca, ou seja, atinge o direito de reclamar, isto é, de pedir a tutela jurisdicional. Enquanto a pretensão afeta o direito de reparação do dano causado pelo vício/defeito. No CDC, a decadência afeta o direito de reclamar em relação ao defeito do produto/serviço, enquanto que a prescrição atinge a pretensão de deduzir em juízo o direito de ressarcir-se dos prejuízos advindos do fato do produto/serviço.

A decadência requer um direito em potência, a prescrição pressupõe um direito já exercido pelo titular. Por isso, o CDC distingui as duas realidades: no *Artigo 26*, trata da decadência; no *artigo 27*, elucida a prescrição. Em síntese, a prescrição

atinge a ação, por via oblíqua, causa o desaparecimento do direito por ela tutelado; já a decadência atinge o direito e por via oblíqua, extingue a ação.

Diante da situação, concluímos que o cidadão comum não será capaz de entender as diferenças acima, tendo em vista que essas palavras, na terminologia jurídica, não fazem parte de seu cotidiano. Define Robles (*op.cit.* p. 53):

Todos podem realizar uma leitura simples e superficial de muitos textos jurídicos, pois normalmente as normas jurídicas são compreensíveis para o cidadão medianamente culto. Mas uma leitura profunda que não se limite ao verniz daquilo que aparece, mas que penetre no mundo conceitual e interpretativo do Direito, só é acessível aos juristas, isto é, aos profissionais do Direito.

A linguagem, permeada de termos rebuscados desnecessários à situação comunicativa e de difícil compreensão, constitui a manutenção de um direito não positivado para os homens em geral, mas, sobretudo, uma ciência jurídica que se explica por suas normas e não pelas transformações socioculturais. O Direito não poderá produzir seu objeto numa dimensão exterior à linguagem. Por isso, deve construí-lo sobre dados expressos pela mesma linguagem. Para que a comunicação se torne eficiente, a linguagem deve estar ao alcance das partes, haja vista a lide geralmente ser composta por cidadãos leigos em matéria jurídica.

O acesso à justiça deve ser visto como um direito fundamental. Esse acesso dar-se-á com o respeito ao padrão linguístico do consumidor que não domina a terminologia jurídica. O profissional do Direito deve propiciar meios de o cidadão comum conhecer os seus direitos linguísticos. Como um homem do meio rural, não tendo acesso ao conhecimento jurídico-contratual poderá, numa relação simétrica discutir, por exemplo, os termos de um contrato de empréstimo agrícola?

O Artigo 46 do CDC preconiza:

Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

A respeito desse dispositivo, argumenta Nelson Nery Júnior (2007. p. 554-555):

Deve-se evitar, tanto quanto possível, a utilização de termos linguísticos muito elevados, expressões técnicas não usuais e palavras em outros idiomas. Os termos técnicos de conhecimento

do homem médio leigo, as palavras estrangeiras que já estejam no domínio popular do homem mediano podem, em tese, ser empregadas na redação de um contrato de consumo, atendidas as peculiaridades do caso concreto, bem como do universo da massa a ser atingida como aderente no contrato de adesão. Se este tem como alvo pessoas de baixa renda e analfabetas em sua maioria, por exemplo, palavras difíceis, termos técnicos e palavras estrangeiras não deverão, por cautela, ser utilizadas no formulário. Não basta o emprego de termos comuns, a não utilização de termos técnicos e palavras estrangeiras para que seja alcançado o objetivo da norma sob comentário. É preciso que também o sentido das cláusulas seja claro e de fácil compreensão. Do contrário, não haverá exigibilidade do comando emergente dessa cláusula, desonerando-se da obrigação o consumidor. A avaliação da efetiva compreensão da cláusula do consumidor depende do caso concreto. Sendo o consumidor pessoa de nível universitário, normalmente terá maior facilidade de entendimento do conteúdo de determinada cláusula contratual do que o consumidor com instrução primária sem domínio razoável da língua portuguesa.

O desconhecimento da linguagem jurídica oportuniza uma fragilização do consumidor, que, sem o domínio da linguagem específica da relação jurídico-consumerista, fica à margem do contexto discursivo, encontrará dificuldades na interação e defesa e conhecimento de seus direitos. Nesse sentido, a linguagem jurídica bloqueia o acesso do cidadão à justiça e aos seus direitos. O consumidor, não interagindo com a linguagem jurídica, não compreenderá os efeitos da relação de consumo. Assim, a linguagem é uma forma de opressão ou sujeição, é o arame farpado mais poderoso para se garantir o poder. (cf. GNERRE. 1998. p.45).

Segundo, Maciel (*op. cit.* p. 49), no Canadá, há o centro terminológico nacional, atendendo a exigências da situação de organismo ligado ao governo central e à administração federal, mantém contato com os centros de pesquisa de jurislinguística. Essa medida governamental mostra uma preocupação com o acesso à Justiça a partir da linguagem. A jurislinguística estuda a linguagem do Direito sob seus diversos aspectos e diferentes manifestações. No fragmento abaixo, elucida-se uma relação da linguagem como forma de opressão e o desconhecimento da linguagem, haja vista à discrepância sociocultural dos interlocutores:

Na palma da mão as notas estavam úmidas de suor. Desejava saber o tamanho da extorsão. Da última vez que fizera contas com o amo o prejuízo parecia menor. Alarmou-se. Ouvira falar em juro e em prazos. Isto lhe dera uma impressão bastante penosa: *sempre que os homens sabidos lhe diziam palavras difíceis, ele saía logrado.*

Sobressaltava-se escutando-as. Evidentemente só serviam para encobrir ladroeiros. Mas eram bonitas. Às vezes decorava algumas e empregava-as fora de propósito. Depois esquecia-as. Para que um pobre da laia dele usar conversa de gente rica? Sinhá Terta é que tinha uma ponta de língua terrível. Era: falava quase tão bem como as pessoas da cidade. Se ele soubesse falar como sinhá Terta, procuraria serviço noutra fazenda, haveria de arranjar-se. Não sabia. Nas horas de aperto dava para gaguejar, embaraçava-se como um menino, coçava os cotovelos, aperreado. Por isso esfolavam-no. Safados. Tomar as coisas de um infeliz que não tinha onde cair morto! Não viam que isso não estava certo? Que iam ganhar com semelhante procedimento? (RAMOS, Graciliano, 1985, p.95)

Percebe-se que, se o narrador falasse as “palavras difíceis”, havia uma relação simétrica em termos de linguagem. Devido ao desconhecimento linguístico, nota-se que uma parte da relação empregatícia sentiu-se enganada.

3. O Código de Defesa do Consumidor no Brasil: Aspectos Histórico-Jurídicos

Com a evolução das relações de consumo no Brasil, tornou-se necessária elaboração de normas que estivessem em sintonia com uma sociedade de massas que surgiu no século XXI. Atendendo aos ditames da Constituição Federal de 1988 no Artigo 5º, XXXII: *O Estado promoverá na forma da lei a defesa do consumidor*, foi instituído pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, o Código de Defesa e Proteção do Consumidor, ou simplesmente CDC.

Falar em mudanças político-econômico-sociais no Brasil, após a CF/1988, é sem dúvida, falar na redemocratização do país. Promulgada a Carta Magna, houve um fortalecimento nos anseios do povo, visando à regulamentação dos direitos sociais, pautados no princípio da dignidade da pessoa humana, esculpido no Artigo 1º, III da CF/1988. Surgiram várias leis assegurando os direitos individuais e coletivos previstos no texto constitucional, destacamos o CDC. A história da luta pela defesa dos direitos do consumidor se confunde com a da redemocratização do Brasil.

A promulgação do CDC, em 1990, trouxe inovações imprescindíveis no mercado de consumo. Nos anos 90 e na primeira década do século XXI, as relações de consumo mudaram substancialmente no Brasil.

3.2. O CDC no Ordenamento Jurídico Brasileiro

A defesa do consumidor, mesmo de forma simplificada, sempre esteve presente no ordenamento jurídico brasileiro. O *Código Comercial* de 1840 já apresentava alguns dispositivos inerentes à proteção dos consumidores referentes à não prestação dos serviços contratados. O *Código Civil* de 1916 – Artigo 1245 determinava critérios de responsabilidade do fornecedor.

No cenário econômico brasileiro, a década de 1970 destaca-se como o marco na defesa do consumidor. Em 1976, em São Paulo, é criado o primeiro órgão público de proteção ao consumidor, o Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor, o PROCON. Nesse mesmo espaço temporal, promulgaram e implementaram-se normas destinadas à defesa do consumidor inerentes a alimentos, saúde e habitação. Em 1987, é fundado o IDEC – Instituto de Defesa do Consumidor. Depois, a OAB/SP institui a Comissão de Defesa do Consumidor.

Na década de 1990, a defesa do consumidor torna-se realidade em todo o território nacional, uma vez que existiam órgãos protetores dos consumidores em alguns Estados da Federação. Em março de 1991, entrou em vigor a Lei nº 8.078/1990, mais conhecida como Código de Defesa do Consumidor. O CDC foi o marco da evolução da defesa do consumidor, sendo, portanto, uma lei de ordem pública e de interesse social com inovações, inclusive no âmbito processual, pautado em um dos princípios norteadores do Estado Democrático de Direito, o princípio da dignidade da pessoa humana (Art. 1º, III, CF/1988), implantou-se no Brasil uma Política Nacional das Relações de Consumo com vistas ao atendimento das necessidades dos consumidores que, acima de tudo, respeite a sua dignidade, saúde e segurança, proteção de seus interesses econômicos, melhoria da sua qualidade de vida, transparência e harmonia das relações consumeristas. Criaram-se ainda meios para harmonização do sistema, a fim de que a relação de consumo seja fundamentada no princípio da boa-fé e transparência, conforme prescreve o Art. 4º do CDC.

Para Sergio Cavalieri (2014), o CDC foi a lei mais revolucionária dos últimos tempos, porque revolucionou o Direito contemporâneo, seja material ou processual. O CDC não surgiu de uma lei, mas sim de um direito fundamental na Constituição Federal de 1988.

Entendemos que o texto constitucional elevou o consumidor à categoria de direitos fundamentais, ou seja, 3ª dimensão – direitos transindividuais, instituiu também o dever de o Estado implementar políticas públicas na defesa do direito desses sujeitos. Os consumidores deixaram de ser números, passaram a ser titulares de direitos constitucionais². O CDC é um macrossistema, não mais um microssistema, como considerava a doutrina. Segundo Cavalieri, é uma sobreestrutura jurídica, porque regula todas as relações. É uma lei de vocação constitucional, destinada a efetivar, no plano infraconstitucional, os princípios constitucionais, especialmente o da isonomia substancial e da defesa dos vulneráveis.

4. A Vulnerabilidade no CDC: uma Inter-relação com a Isonomia e a Dignidade da Pessoa Humana

Para chegar à vulnerabilidade, princípio base do CDC, é necessário uma análise de dois princípios constitucionais: o princípio da dignidade da pessoa humana e o princípio da isonomia (*caput*. Artigo 5º).

² Essas considerações foram anotadas durante a palestra de Sergio Cavalieri Filho no XII Congresso Brasileiro de Direito do Consumidor – Realização: BRASILCON – maio de 2014 – Gramado – RS.

O Inciso I, do Artigo 4º do CDC, preconiza que o consumidor é vulnerável. Para Rizzato Nunes, (2013, p. 194), Essa afirmação é uma primeira medida da isonomia.

Falar em igualdade do ponto de vista constitucional, embora pareça uma contradição, é imprescindível uma interpretação sistemática e adequada da fórmula aristotélica na *máxima da Justiça Equitativa: Dar tratamento igual aos iguais*, desigual aos desiguais na medida dessa fragilidade. Rui Barbosa, reinterpretando, a definição de igualdade, no discurso intitulado *Oração aos Moços*, na condição de paraninfo dos formandos em Direito – turma de 1920 da Faculdade de Direito do Largo de São Francisco, em São Paulo, disse:

A regra da igualdade não consiste senão em quinhoar desigualmente aos desiguais, na medida em que se desigualem. Nesta desigualdade social, proporcionada à desigualdade natural, é que se acha a verdadeira lei da igualdade. . . Tratar com desigualdade a iguais, ou a desiguais com igualdade, seria desigualdade flagrante, e não igualdade real.

A igualdade a que o dispositivo constitucional se refere é a isonomia formal, isto é, a aplicação da lei de maneira igual para todos. A verdadeira isonomia não é tratar todos iguais, mas sim a isonomia material. A isonomia de verdade é tratar os iguais na sua igualdade e os desiguais na proporção de sua desigualdade. Privilegiar a parte mais vulnerável na relação é atingir a real desigualdade.

É exatamente da discriminação que nasce esse princípio. Entretanto, o termo discriminação, neste caso, não corresponde ao ato de segregação, exclusão social, mas sim de especificar, avaliar, haja vista os aspectos relevantes para a aplicação da justiça.

Considerar consumidor e fornecedor iguais nas relações consumeristas seria nada mais do que violar o princípio da isonomia na essência. Por exemplo, um agricultor, cidadão comum, ao celebrar um contrato de financiamento com uma instituição bancária, pode, do ponto de vista jurídico, discutir as cláusulas contratuais de forma simétrica?

Estar-se-ia, dessa forma, infringindo a igualdade formal e desigualdade material, porque, naquela situação, o agricultor desconhece os termos técnico-jurídicos da relação contratual.

4.1. A Dignidade da Pessoa Humana

É preciso enfatizar, que a dignidade da pessoa humana, princípio fundamental do Estado Democrático de Direito, é o vetor para a identificação material dos direitos fundamentais. Essa dignidade somente será efetiva se for possível ao homem uma existência que propicie fruição plena de todos os direitos fundamentais. A dignidade da pessoa humana é um princípio construído pela história que consagra um valor que visa à proteção do homem contra tudo que lhe possa reduzir à condição de ser humano.

O fato de ser pessoa humana já é *pressuposto de possuir* dignidade. Por isso, a dignidade é a fonte de onde emanam todos os demais princípios da vida humana. Sem dignidade, não falamos em direitos humanos, em direitos sociais e no próprio reconhecimento da pessoa humana, porque o ponto de apoio de todos os movimentos histórico-sociais foi o reconhecimento da dignidade da pessoa humana. Ao legislador não compete interpretar direitos e garantias conferidas ao homem sem considerar a dignidade.

4.2. Vulnerabilidade: Chegando ao Ponto de Partida do CDC

A aplicação de uma lei protetiva só se justifica diante de uma relação de desiguais. Se em uma relação, houver alguém que detém a técnica, os fatos, os direitos e os termos; alguém que os desconhece, não importa a sua condição sócio-econômico-cultural, esse alguém está na condição de vulnerável, necessita, pois, do reconhecimento dessa condição no aspecto legal. Neste polo, encontra-se o consumidor. Segundo Rizzatto Nunes (*op.cit.* p. 194), “basta ser consumidor para ser vulnerável”.

Ponderam Thereza Alvim, Eduardo Arruda Alvim e James Marins (2005, p. 45) que a vulnerabilidade não é um dado que necessita ser provado nas situações concretas.

É uma presunção legal adaptada àquele que se encontra na definição de consumidor. Não há, pois, gradações no tocante ao reconhecimento da vulnerabilidade. Devemos ressaltar que a vulnerabilidade é um traço inerente a todos consumidores sem distinção. Por isso, Rizzatto Nunes (2012) diz que a vulnerável *não se separa das relações de consumo, não admite, pois, prova em contrário*, uma vez que não se trata de mera presunção legal.

4.2.1. Espécies de Vulnerabilidade: Análise Doutrinária

Há divergências no tocante às espécies de vulnerabilidade presentes nas relações de consumo. A vulnerabilidade é concreta nas relações de consumo e decorrente de dois aspectos. Um de ordem técnica, outro de natureza econômica. A primeira se refere aos meios de produção, conhecimento da técnica e informação. O fornecedor centraliza a relação de produção e detém os aspectos técnico-estruturais do produto ou dos serviços postos no mercado. Está ligada ao fato do desconhecimento do consumidor referente ao produto/serviço que está adquirido. O fornecedor tem o poder de decidir, escolher o que, quando produzir e como produzir. Ao consumidor, a liberdade de escolha é mínima. Por isso, parodiou Rizzatto Nunes (2012): *Abusa quem pode; acata quem não tem alternativa*.

A segunda diz respeito à maior capacidade econômica que, em via de regra, o fornecedor tem em relação ao consumidor. A seguir, apresentamos um resumo acerca das espécies de vulnerabilidade.

Vulnerabilidade técnica: decorre do fato de o consumidor não ter conhecimento acerca do produto/serviço que está em circulação no mercado. Estando, dessa

forma, subordinada aos ditames da política do mercado. Relaciona-se esse tipo de vulnerabilidade à falta de ou inexatidão de informações que são prestadas ao consumidor. O fornecedor detém o monopólio do conhecimento e do controle dos mecanismos da cadeia produtiva, e o consumidor não tem como avaliar o produto/serviço que está comprando ou contratando.

Na vulnerabilidade técnica, o consumidor não detém o conhecimento técnico capaz de mensurar a qualidade, os meios empregados e o risco dos objetos da relação consumerista, sendo presumida, para grande parte da doutrina, em relação ao consumidor não profissional e ao profissional, desde que sua atividade não seja compatível com o bem ou com o serviço adquirido (cf. MARQUES. *op. cit.* p. 270).

Vulnerabilidade fática, também chamada de *socioeconômica*: configura-se pela divergência entre a maior capacidade socioeconômica dos fornecedores no controle de produção. Trata-se das relações de poder entre fornecedor e consumidor. O fornecedor prepondera economicamente no mercado. Devido a essa relação de poder, o fornecedor exerce superioridade, às vezes, prejudicando o consumidor.

Vulnerabilidade jurídica: decorre do fato de o consumidor apresentar dificuldade no acesso à justiça para defender seus direitos, seja no âmbito judicial, seja no administrativo. Poucas cidades brasileiras contam com Juizado de Defesa do Consumidor, PROCON, entre outros órgãos de defesa. A vulnerabilidade jurídica configura-se pelo fato de o consumidor desconhecer os termos jurídicos e da estrutura jurídica dos contratos. Paulo Valério (2009, p. 145) diz que essa vulnerabilidade decorre da falta de acesso à Justiça. Sergio Cavalieri Filho (*op.cit.*50) considera a vulnerabilidade jurídica associada à questão científica. Em síntese, dizemos que a vulnerabilidade jurídica ou científica se mostra quando o consumidor não possui um entendimento jurídico específico em determinada área do conhecimento.

Vulnerabilidade política ou legislativa: relaciona-se com a falta de organizações de consumidores, haja vista a escassez de associações ou órgãos que influenciem de maneira mais eficaz na implantação de políticas que controlem os abusos nas relações de consumo.

Vulnerabilidade psíquica ou biológica: corresponde aos estímulos empregados pelos fornecedores para persuadir o consumidor na aquisição do produto ou serviço. Destacamos os argumentos de Rizzatto Nunes (2011, 24-27). O doutrinador evidencia as questões referentes à publicidade com anúncios que enganam o consumidor. Uma forma bastante usada é o *chamariz*, uma modalidade de enganação que não está necessariamente atrelada ao produto/serviço em si.

Vulnerabilidade econômica ou social: alguns doutrinadores, a exemplo de Cláudia Marques, incluem esta vulnerabilidade na fática. É decorrente da disparidade existente entre fornecedor e consumidor em que, aquele, haja vista a sua situação de detentor do poder socioeconômico, impõe a este determinadas condições desconhecidas na relação de consumo, por exemplo, as cláusulas de um contrato de adesão, a transação feita via *internet* imposta a um consumidor que sequer sabe ligar um computador.

Vulnerabilidade ambiental: decorre diretamente do consumo em massa da sociedade atual. O homem é parte do meio ambiente. Por isso, está sujeito a uma gama de alterações advindas pelo uso irracional dos recursos naturais de nosso planeta, resultando em prejuízos biológicos em ilimitados graus e ângulos.

Vulnerabilidade informacional: está ligada à pessoa do consumidor. O consumo atualmente é *mais visual*, rápido e de risco, necessita de informações transparentes.

Tanto a sociedade como o Direito devem se preocupar com essa vulnerabilidade, analisando e combatendo a vulnerabilidade informacional dos consumidores, sobretudo, daqueles que possuem uma baixa escolaridade e são fáceis de ser enganados pela tecnologia da informação.

Concluimos que a vulnerabilidade do consumidor se fundamenta, em linhas gerais, nos planos técnico e econômico, permeada também pelo jurídico-linguístico, uma vez que, para o cidadão comum, desconhecendo a terminologia jurídica, a justiça se torna inacessível, e, por via oblíqua, a luta pela defesa de seus direitos. “Uma linguagem de difícil compreensão coloca o cidadão comum numa posição de desconhecimento frente a situações que dizem respeito ao seu cotidiano na medida em que o Direito é basicamente a regulamentação de situações fáticas”. (PIRES, 2010. p. 26-27).

Com esses argumentos, defendemos na doutrina a inclusão de outra espécie de vulnerabilidade do consumidor diante das relações de consumo a vulnerabilidade. Linguística.

Vulnerabilidade linguística: (o cerne da pesquisa) De um lado, o consumidor enfrenta o problema técnico-científico do produto/serviço posto no mercado; do outro, o problema da linguagem. A linguagem jurídica tem suas peculiares como toda e qualquer ciência. Essas especificidades, muitas vezes, tornam-se um obstáculo ao cidadão comum, como foi narrado a postura do Advogado na audiência, ao usar palavras difíceis e termos técnicos para com um cliente que nada entendia.

Um dado que merece ser analisado foi a Campanha pela Simplificação da Linguagem jurídica, pois reconhecer a necessidade de simplificação da linguagem jurídica é um passo imprescindível para a real democratização e pluralização da Justiça. Não pode negar que a prestação jurisdicional deve se dar por um processo mediante uma linguagem clara, sem dá azo à ambiguidade na interpretação, porque, não se valoriza o que não se entende.

Reconhecer que o consumidor, além de outras vulnerabilidades ou decorrente delas, tem a vulnerabilidade linguística é o passo inicial para empreender a construção de uma sociedade pautada na dignidade humana, uma vez que, na lide, geralmente existe uma parte leiga na matéria jurídica. Essa vulnerabilidade não é marcada apenas pelos termos técnicos que compõe um contrato ou as informações acerca de um produto, mas também pelo desconhecimento do cidadão dos termos específicos do léxico jurídico.

Nesse contexto, percebe-se que o conhecimento da linguagem nas relações jurídicas de consumo, considerando os desafios da contemporaneidade do Direito em

uma sociedade marcada pela Informação ou desinformação apresenta uma relevância, por exemplo, em um determinado contrato de crédito, o consumidor desconhece tanto os termos técnicos da redação contratual como também a terminologia dos termos inerentes ao serviço/produto, como se pode dizer que a parte vulnerável linguisticamente teve acessos aos princípios contratuais?

Não estamos querendo reduzir uma audiência ou uma peça jurídica a um discurso vulgar, permeado de gírias ou calão. Ao contrário, estamos defendendo uma linguagem acessível ao cidadão comum para que, em situações concretas, seu direito não se torne abstrato e o acesso à Justiça dê-se, partindo do reconhecimento das especificidades linguística que cada cidadão apresenta.

5. Considerações Finais

O cidadão comum almeja entender de forma objetiva o significado das decisões judiciais e as interferências desse significado na vida diária. Recorrer à justiça como meio de solucionar problemas e dirimir conflitos nem sempre é fácil. O cidadão apresenta argumentos que fundamentam sua tese, mas encontra óbices na defesa de seus direitos. Esses obstáculos ocorrem devido ao desconhecimento de especificidades linguísticas do Direito inerentes ao processo judicial.

O Direito é uma linguagem que precisa estar a serviço do homem em toda sua existência. Por isso, a linguagem precisa ser clara e objetiva para que esteja ao alcance de todos de forma simples. Sendo assim, estaremos fazendo uma justiça equânime, democrática, plural e acessível a todos.

O acesso à Justiça deve, em primeiro plano, acontecer pela linguagem e compreensão da situação que está sendo tratada. Isso ocorrerá quando houver a interação entre os interlocutores dada pela linguagem. Nas palavras de Marcio Maturana, "Uma linguagem rebuscada e inacessível viola os princípios constitucionais do acesso à Justiça e da publicidade. É um exercício de poder, uma violência simbólica para mostrar erudição e autoridade."

Por a finalidade de o Direito ser garantir a justiça e a segurança, é importante que o Operador do Direito procure encontrar um equilíbrio entre a justiça e a segurança a partir da linguagem, para viver em um mundo justo e uma sociedade eficiente realmente fraterna.

Em algumas relações jurídicas, o consumidor apresenta uma vulnerabilidade linguística, uma linguagem incompreensível que coloca o cidadão comum em uma relação de desigualdade em determinadas situações fáticas em que se discute o bem da vida. A justificativa de aplicação de leis protetivas e de ordem pública está na gênese de uma relação de consumo, em que há desiguais, reconhecemos a vulnerabilidade como a base da filosofia e de todos os dispositivos constantes do CDC.

Vivemos em um Estado Democrático de Direito que prima pela construção de uma sociedade livre, justa e fraterna, permeada pelos princípios constitucionais da dignidade da pessoa humana, isonomia e outros. Acredita-se, portanto, que os

ditames de uma sociedade fraterna iniciam-se nas relações linguísticas, em que o cidadão possa agir e interagir no processo social, expressando o seu pensamento.

O acesso à justiça vai além de seu sentido literal, semanticamente corresponde também o direito a um devido processo, assegurado pelo dispositivo constitucional. O processo deve ser permeado de garantias processuais, considerando a equidade, a duração razoável e produza uma decisão justa. Além dessas características, também compreensível do ponto de vista linguístico.

A análise da problemática da pesquisa alicerçada nos questionamentos: há uma vulnerabilidade linguística nas relações de consumo? A linguagem jurídica nas relações processuais está ao alcance da parte vulnerável? Considerando os aspectos jurídicos presenciados em algumas audiências de Juizado de Defesa do Consumidor responderam de forma clara e precisa a esses questionamentos.

É imprescindível falar em vulnerabilidade linguística nas relações de consumo e também processual, sobretudo, quando o CDC, adota como princípio o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor e a doutrina aponta diversas vulnerabilidades. É necessário que o ordenamento jurídico faça uma análise da vulnerabilidade à ótica da sociedade de informação e desinformação, tendo em vista os impactos do mundo consumerista para o estudo dos desafios contemporâneos, diante da complexidade, da diversidade.

A linguagem jurídica deve cumprir seu papel, como ferramenta de trabalho do profissional de Direito e como uma das funções inerentes à jurisdição do Estado, ou seja, dizer o Direito. Por isso, defende-se uma linguagem acessível, clara, permeada de informações, não silenciando interesses próprios. Como instrumento de trabalho do Profissional do Direito, deve garantir o acesso à Justiça, com um discurso acessível àqueles que, por condições de própria vida, não tiveram acesso à educação formal.

Como o Brasil é um Estado Democrático de Direito, que, na *Carta Magna* de 1988, consagrou a cidadania, a dignidade da pessoa humana e o pluralismo como uns dos seus fundamentos e como objetivos da República Federativa do Brasil: *construir uma sociedade livre, justa e solidária e promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação*, precisa-se, sobretudo, respeitar o outro num processo mútuo para que, reconhecendo as peculiaridades do indivíduo, eliminem-se os preconceitos existentes na sociedade. O acesso à justiça dar-se-á quando em que o respeito às diferenças culturais e econômicas, sociopolítica pode conduzir à democracia linguística.

Referências Bibliográficas

Linguística

GNERRE, Maurizio. *Linguagem, Escrita e Poder*. São Paulo: Martins Fontes. 1998.

KOCH, Ingedore Villaça. *A Inter-ação pela Linguagem*. 12ª ed. São Paulo: Contexto, 2010.

MACIEL, Anna Maria Becker. A terminologia canadense na visão de uma pesquisadora brasileira. In: LIMA, M. dos Santos. *Terminologia e ensino de segunda língua*: Canadá e Brasil. Porto Alegre: NEC/UFRGS/ ABECAN, 2001, p. 45-53.

PIRES, Mozart Valadares. Simplificação da linguagem jurídica: questão técnica ou imperativo ético? *Revista Jurídica Consulex*, Brasília, vol. 14, nº 332, p. 26-27, 15 nov. 2010.

ROBLES, Gregorio. *O Direito como Texto*: Quatro Estudos de Teoria Comunicacional do Direito. São Paulo: Editora Manole. 2008.

Normas jurídicas

BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil*. São Paulo: Saraiva. 2011.

BRASIL. *Código de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Saraiva. 2013.

Doutrina

ANDRADE, Tadeu Luciano Siqueira. *Vulnerabilidade Linguística nas relações de consumo*. Tese apresentada e defendida no XII Congresso Brasileiro de Direito do Consumidor/IV Seminário Internacional de Direito Do Consumidor Direito do Consumidor, promovido pelo BRASILCON, Gramado – RS, 12 a 15 de maio de 2014.

ARRUDA, Thereza Alvim, Eduardo Arruda Alvim e James Marin. *Código do Consumidor Comentado*. São Paulo: Editora RT, 2005.

BARBOSA, Rui. *Oração Aos Moços*. São Paulo: Martin Claret. 2003.

BENJAMIN, Antônio Herman.; V. MARQUES, Cláudia Lima.; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. São Paulo: RT, 2010.

CARNEIRO, Paulo Cezar Pinheiro. *Acesso à justiça: juizados especiais cíveis e ação civil pública*. 2ª ed. Rio de Janeiro: Forense, 2000.

CASEMIRO, Luciana.; SAMPAIO, Nadja. *Linha do tempo da Defesa do Consumidor*. Disponível em: <http://oglobo.globo.com/infograficos/defesa-do-consumidor/linha-do-tempo>>. Acesso em: 01 dez. 2013.

FILHO CAVALIERI, Sérgio. *Programa de Direito do Consumidor*. São Paulo: Atlas, 2012.

FILHO CAVALIERI, Sérgio. O Consumidor na atualidade. In: *XII Congresso Brasileiro de Direito do Consumidor/IV Seminário Internacional de Direito do Consumidor*. Gramado – RS. 12 a 15 de maio de 2014.

MARQUES. Cláudia Lima.; BENJAMIN, Antônio Herman V., MIRAGEM, Bruno. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor: Arts. 1º a 74 – Aspectos Materiais*. São Paulo: RT, 2012.

MORAES, Paulo Valério Dal Pai. *Código de Defesa do Consumidor: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais*. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 1999.

NERY JÚNIOR, Nelson. *et al. Código Brasileiro de defesa do consumidor comentado pelos autores do anteprojeto*. Rio de Janeiro: Forense Universitária. 2007. p. 554-555.

NUNES, Rizzatto. *Abusa quem pode; acata quem não tem alternativa*. Disponível em: <http://www.migalhas.com.br/abcdocdc>. 17/05/2012>. Acesso em: 30 nov. 2013.

PISKE, Oriana. *Simplificação da linguagem jurídica*. Disponível em: <http://www.tjdft.jus.br>>. Acesso em: 02 out. de 2015.

SANTOS, Boaventura de Sousa. Introdução à sociologia da administração da justiça. *In: Revista de Processo*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1985, vol. 37.